

# Research on Strategies for Enhancing the Core Competitiveness of Yunnan Homestays in the Context of Digital Transformation

Chunyan Yang

Yunnan Tourism College, Kunming, Yunnan, 650221, China

## Abstract

With the rapid advancement of digital technology, the tourism industry has undergone profound transformations. As a province abundant in tourism resources, Yunnan's homestay sector faces both opportunities and challenges amid the wave of digital transformation. This paper delves into the core competitiveness of Yunnan homestays in the digital era, analyzes existing challenges, and proposes enhancement strategies including integrating local cultural DNA, designing diversified customer experience scenarios, cultivating and attracting digital talents, improving service quality and management efficiency, strengthening brand building and marketing promotion, and fostering innovation and integrated development. The study aims to provide valuable insights for the growth of Yunnan's homestay industry and promote its sustainable development in the digital age.

## Keywords

Digital Transformation; Yunnan Homestays; Core Competitiveness

## 数字化转型背景下云南民宿核心竞争力提升策略研究

杨春燕

云南旅游职业学院, 中国·云南昆明 650221

## 摘要

随着数字化技术的飞速发展,旅游业迎来了深刻的变革。云南作为旅游资源丰富的省份,其民宿业在数字化转型的大潮中面临着机遇与挑战。本文深入探讨了数字化转型背景下云南民宿的核心竞争力,分析了当前存在的问题,并提出挖掘融入在地文化基因、设计客户多元化体验场景、培养与引进数字化人才、提升服务质量与管理水平、强化品牌建设与营销推广、推动创新与融合发展等核心竞争力提升策略,旨在为云南民宿业的发展提供有益的参考和借鉴,推动其在数字化时代实现可持续发展。

## 关键词

数字化转型; 云南民宿; 核心竞争力

## 1 引言

云南凭借其独特的自然风光、丰富的民族文化和多样的地域特色,吸引了大量国内外游客,民宿产业也随之蓬勃发展。据统计,截至2023年云南省共有157902家民宿,主要分布在大理、丽江、西双版纳等民族风情浓郁、自然风光迷人、旅游吸引力强的少数民族地区。然而,在数字化时代,传统的经营模式已难以满足市场需求,云南民宿急需借助数字化技术提升核心竞争力,以应对日益激烈的市场竞争。

## 2 云南民宿数字化转型的现状与问题

### 2.1 云南民宿数字化转型的现状

随着数字化技术的不断发展及应用,云南民宿的数字化转型主要体现在营销推广上。少数高端民宿开始引入智能

门锁、智能客房控制系统、智能机器人等智能化设备,提升客人的入住体验。此外,云南正大力发展线上数字化体验场景,推动“互联网+民宿”的模式,以满足游客日益增长的场景化和体验化需求。同时,云南省政府积极推动文旅产业的数字化转型,将其作为经济高质量发展的重要内容,为云南民宿数字化转型带来了发展机遇。

### 2.2 云南民宿数字化转型存在的问题

由于部分民宿经营者对数字化转型的重要性认识不足,数字化意识淡薄,缺乏主动转型的动力和意识,仍依赖于传统的经营方式,导致在市场竞争中处于劣势;虽然部分民宿在硬件设施上进行了升级,但在服务理念、服务标准、服务流程、管理水平及人员素质等方面与客户需求还存在较大差距,服务质量参差不齐,无法满足游客日益多样化的需求;部分民宿在尝试线上线下融合时,存在线上夸大宣传、线上与线下服务不一致、信息不同步、品价不匹配等问题,导致游客体验不佳,也影响了民宿的声誉和形象;在数字化转型

【作者简介】杨春燕(1973-),女,中国云南禄丰人,硕士,副教授,从事酒店管理、职业教育研究。

过程中,民宿还涉及大量游客信息的收集和存储,数据安全和隐私保护成为不容忽视的问题。总之,以上问题极大地降低了云南民宿的核心竞争力,影响了云南民宿的健康有序发展。

### 3 数字化转型背景下云南民宿核心竞争力的构成要素

#### 3.1 独特的文化体验

云南拥有多元的民族文化和悠久的历史,将其融入民宿的设计、服务和活动中,能为游客提供独一无二的文化体验。例如,打造具有民族特色的空间装饰、提供传统手工艺体验活动、举办民族文化讲座等,让游客深入感受云南的文化魅力。

#### 3.2 个性化的服务

利用数字技术收集和分析游客信息,了解其偏好和需求,为游客提供个性化的推荐与搜索、住宿选择、行程规划、餐饮定制、体验活动等服务。如通过智能客房系统记住客人的习惯,提供贴心的服务细节,增强游客的满意度和忠诚度,提高回购率和复购率。

#### 3.3 差异化的产品

利用 VR、AR 等数字化技术,深度挖掘云南民宿在地资源,结合独特的民族文化和自然生态环境,创新体验产品,从主题定位、产品设计到运营管理三个维度上打造差异化民宿产品吸引特定的客群,以形成不可复制的核心竞争力。

#### 3.4 便捷的预订与支付

构建高效的在线预订平台,与各大在线旅游平台(OTA)合作,优化预订流程,确保游客能够便捷地预订房间。同时,支持多种支付方式,包括移动支付、电子钱包等,提高支付的安全性和便利性。

#### 3.5 精准的营销与推广

借助大数据分析市场趋势和目标客户群体,制定精准的营销策略。利用社交媒体、短视频平台等进行内容营销,展示民宿的特色和优势,吸引潜在客户。通过会员制度、积分奖励等方式增加客户粘性,促进口碑传播。

#### 3.6 智能化的运营管理

引入智能管理系统,实现民宿的库存管理、房态监控、设备自动化控制等,提高运营效率,降低成本。例如,智能门锁、能源管理系统等应用,提升民宿的管理效能和环保性能。

### 4 数字化转型背景下云南民宿核心竞争力提升策略

#### 4.1 挖掘融入在地文化基因

提炼民宿核心文化元素。文化基因是民宿发展的灵魂,文化体验是游客选择民宿的主要内驱力。云南多元的民族文化和生态健康的生活方式以及众多的历史古迹可作为民宿运营管理的核心文化。将民族建筑风格、手工艺制作、节庆

活动等融入民宿设计和活动项目,让游客充分体验和感受在地文化之魅力;秉承自然共生理念,借森林、雪山、江河、湖泊、田野之景,取在地有机绿色之食材,打造健康生态休闲养生的民宿调性;结合云南茶文化、咖啡文化、花文化、盐文化,串联古村落、古遗址,精心设计个性化旅行线路,讲好云南故事,重现云南特色文化;并在服务中通过展示语言、服饰、民间风俗等充分体现在地民族文化,吸收游客参与体验,增强游客云南文化记忆。

#### 4.2 设计客户多元化体验场景

客户体验是民宿活动中最重要的环节,通过客户体验能增强客户粘性,延长游客停留天数,提高客户满意度和忠诚度,增加民宿收益。客户体验感直接影响民宿的经营效益和社会口碑。云南民宿可采用线上线下相结合的方式,基于安全、知识、趣味、移情的原则,从游客需求出发,设计涉及生产、生活、学习、怡情等方面场景供客户体验。如开设白族甲马版画拓印、傣族慢轮制陶等工作坊,让游客体验生活美学;建立在地风味实验室,邀请本地经验丰富的村民教授游客制作乳扇、春鸡脚、鲜花饼、咸菜等,感受云南美食文化;设计智慧主题客房,通过智能投影再现苍山洱海四季光影变化,结合香氛系统营造多感官体验;创建文化叙事空间,如利用 AR 技术还原少数民族创世史诗《阿诗玛》,让游客深度体验云南文化;开发 AR 地理围栏导览系统,游客进入特定区域(如古村落)自动触发民族故事场景动画;创设民宿元宇宙世界,将现实世界中的民宿会员、民宿活动、民宿服务等映射到元宇宙虚拟民宿中,打通现实世界与虚拟世界的双向交互,开创虚实共生、多元化沉浸式体验的数字化场景。

#### 4.3 培养与引进数字化人才

数字化转型离不开数字化人才。针对当前云南民宿数字化人才紧缺的情况,可通过四方面措施建设数字化人才队伍。一是开展培训课程。自行组织或积极参与行业协会针对民宿经营者和员工的数字化培训课程,包括数字营销、客户服务、数据分析等方面的知识和技能培训,提高从业人员的数字化素养;二是引进专业人才。积极引进具有数字化背景和经验的专业人才,充实民宿的管理和技术团队,为数字化转型提供人才支持;三是建立人才激励机制。制定合理的薪酬福利体系和职业发展规划,激励员工积极参与数字化转型工作,留住优秀人才;四是积极开展产教融合校企合作。利用自身优势,主动与职业院校开展校企合作,结合民宿发展需求共同制定专业人才培养方案、课程标准,编写数字化教材,积极参与院校教学改革,条件成熟的可与院校共建“民宿产业学院”,从源头上培养符合民宿产业发展的实用型数字化人才。

#### 4.4 提升服务质量与管理水平

质量是民宿发展的生命线,是游客选择民宿的重要依据。要提升民宿的核心竞争力就必须具备优质的服务质量和过硬的管理水平。

一是制定标准化服务流程。制定标准化的服务流程和质量标准,确保民宿能提供高质量服务。强化员工的服务意识和专业技能培训,定期进行考核评估,不断提升服务水平。二是加强客户关系管理。建立完善的客户关系管理系统(CRM),收集和分析客户的基本信息、消费习惯、反馈意见等数据,为客户提供个性化的服务和关怀。通过会员制度、积分兑换、生日优惠等方式增加客户粘性,提高客户满意度和忠诚度。三是使用收益管理系统。通过客户需求预测、超额预订和动态定价,整合天气、节庆、竞对价格等多维度数据,实现收益管理自动化,提高民宿收益。四是利用新媒体、大数据、人工智能、物联网、区块链等数字化技术,引入智能化管理系统,打造智慧民宿。帮助民宿运营者溯源本地食材供应链降低采购成本;部署能耗智能监控系统优化水电使用;安装环境自适应调节装置,客房微环境自动匹配用户健康档案;应用UWB厘米级定位技术提供无感式服务;使用智能管理系统PMS等,实现客房设备的智能化控制、智能安防监控、智能导览等功能,完成预订、入住、退房、客房管理、财务管理等业务流程的自动化和信息化,为游客提供更加便捷、舒适、安全的住宿体验和精准的个性化服务推荐,有效提高服务质量和管理水平。

#### 4.5 强化品牌建设营销推广

品牌是民宿实现差异化发展的武器,是民宿实现可持续发展的内生力。强化品牌建设与营销推广是提升民宿核心竞争力的有效途径,可通过以下措施来完成:一是塑造品牌形象。结合云南的地域特色和文化元素,设计独特的民宿品牌形象,包括品牌名称、品牌标识、品牌标语、品牌定价、品牌代言人等,注重品牌的文化建设和内涵挖掘,传递云南民宿的独特价值和魅力;二是多渠道营销推广。充分利用互联网和新媒体平台进行品牌推广,开设官方网站、社交媒体账号,发布精美的图片、视频等内容,吸引潜在客户,与在线旅游平台紧密合作,提高搜索排名和曝光率,参加旅游展会、文化交流活动等,拓展线下推广渠道;三是开展合作营销。加强与当地旅游景区、旅行社、其他民宿等相关企业的合作,共同推出旅游套餐、联合促销活动等,实现资源共享、优势互补,扩大市场份额;四是鼓励用户生成内容。通过提供优质的服务和体验,鼓励游客在社交媒体上分享他们的住宿经历和感受,借助用户的口碑传播提升品牌知名度和美誉度。

#### 4.6 推动创新与融合发展

云南民宿众多,分布较广,但区域范围内空间分布密集,融合发展能增强云南民宿核心竞争力。可探索“民宿+农

业”“民宿+文化创意”“民宿+康养”等多种融合发展模式,丰富民宿的功能和业态,创新民宿产品与服务,满足不同游客的需求,拓展盈利空间,如开展农事体验活动、举办文化艺术展览、提供养生保健服务等。还可建立民宿联盟,根据民宿所处地域特点和资源情况,建立以文化主题或地理区域划分的轻资产联盟组织,或成立合资公司统一管理品牌、预订系统与标准制定的重资产联盟组织。通过民宿联盟可解决单一民宿之间的同质化竞争问题,民宿成员可在品牌建设与营销推广、优质服务与客户体验、供应链与资源共享等方面得到优化和提升,有效增强云南民宿核心竞争力。

#### 4.7 加强民宿市场监管

健康有序的市场环境是提升云南民宿核心竞争力、实现云南民宿可持续发展的基础。自2018年云南省人民政府办公厅发布《关于促进全域旅游发展的实施意见》以来,各州市相关部门相继出台民宿管理标准与办法,为云南民宿的有序发展提供了政策支持。但随着旅游业数字化转型的推进,也为有效提升云南民宿的核心竞争力,应加快构建民宿经营者的信用评价体系,将客户的在线点评、投诉情况及相关部门的检查结果纳入信用记录,实行奖惩或评价等级淘汰制度;加大相关部门联合执法行动的力度,定期或不定期对辖区内民宿进行线上线下检查或抽查,并在线上通报检查结果,促使民宿经营者全方位重视民宿经营管理的质量;建立信息化监管平台,及时反馈和公开线上线下投诉处理情况,联合民宿经营者做好危机公关,维护云南民宿的良好形象。

## 5 结论

数字化转型为云南民宿带来了前所未有的机遇和挑战。通过挖掘融入在地文化基因、设计客户多元化体验场景、培养与引进数字化人才、提升服务质量与管理水平、强化品牌建设与营销推广、推动创新与融合发展、加强市场监管等策略的实施,云南民宿能够在数字化时代提升核心竞争力,实现可持续发展。在未来的发展中,云南民宿应不断适应市场变化和技术发展趋势,持续优化经营管理,为游客提供更加优质、独特的民宿体验,推动云南旅游业的繁荣发展。

#### 参考文献

- [1] 窦杰,张淑英.数字化转型对农业企业营运资金管理效率的影响[J].山西农经,2025,(03):220-223.
- [2] 杨春燕.乡土品牌文化背景下云南民宿可持续发展分析[J].当代旅游,2019,(04):74-75.
- [3] 李备.基于体验设计的云南民宿品牌文化发展研究[D].云南师范大学,2019.